

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN KOLEKSI PERPUSTAKAAN DI KABUPATEN KONAWE UTARA

Harsan¹, Joko², Moh. Ricky Ramadhan Rasyid³, La Ode Muh Umran⁴

¹Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

²Staff Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo

^{1 2}Jl. HEA Mokodompit, Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93561

* Corresponden Author E-mail: harsan@gmail.com

ABSTRAK

Perpustakaan kabupaten konawe utara sebagai penyedia informasi dituntut untuk memenuhi kebutuhan pemakai dengan ketepatan layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk pemakai. Perpustakaan dikatakan berhasil jika pemakai yang datang cukup banyak dan selalu ada peningkatan. Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka perpustakaan. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan metode penelitian yang digunakan adalah LibQUAL+™. Hasil penelitian menggunakan metode di Perpustakaan Kabupaten Konawe Utara menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas dengan layanan koleksi. Kinerja petugas dalam layanan koleksi telah memenuhi kebutuhan minimal pemustaka, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan. Pemustaka juga cukup puas dengan akses informasi, namun sarana perpustakaan belum sepenuhnya memenuhi harapan sesungguhnya pemustaka. Secara keseluruhan, kepuasan pemustaka dinilai baik, tetapi masih perlu usaha lebih lanjut untuk mencapai harapan yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Layanan Koleksi, Kepuasan Pemustaka, LibQUAL+™

ABSTRACT

The North Konawe district library as an information provider is required to meet user needs with the accuracy of the services provided by the library to users. A library is said to be successful if enough users come and there is always improvement. The subjects in this research were library users. The data collection used in this research was a questionnaire and the research method used was LibQUAL+™. The results of research using this method at the North Konawe Regency Library show that users are quite satisfied with the collection service. The performance of officers in collection services has met the minimum needs of users, but there is still room for improvement. Users are also quite satisfied with access to information, but library facilities do not fully meet users' real expectations. Overall, user satisfaction is considered good, but further efforts are still needed to achieve higher expectations.

Key Words: Collection Services, User Satisfaction, LibQUAL+™

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan dan menyegarkan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Perpustakaan merupakan jantung bagi kehidupan aktifitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan. Perpustakaan merupakan lembaga penting dalam menyediakan akses terhadap informasi dan pengetahuan bagi masyarakat. Ketersediaan perpustakaan yang memadai dan layanan yang berkualitas akan memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh informasi dan meningkatkan pengetahuan. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka menjadi salah satu indikator penting yang harus diperhatikan oleh pengelola perpustakaan.

Kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan menjadi penting karena dapat mempengaruhi minat pemustaka untuk menggunakan kembali layanan perpustakaan di masa depan. Pemustaka yang merasa puas dengan layanan perpustakaan cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut, sementara pemustaka yang merasa tidak puas cenderung akan mencari alternatif lain.

Menurut Lancaster layanan dapat dievaluasi dari berbagai sudut pandang, salah satunya adalah efektifitas layanan. Efektifitas layanan perpustakaan dapat diukur dengan salah satu indikator berikut ini, yaitu tingkat kepuasan pemakai. Tingkat kepuasan pemakai adalah presentase kebutuhan yang dapat dilayani dengan yang tidak terlayani. Dalam memilih sumber informasi dan jasa pelayanan yang akan diberikan, setiap perpustakaan harus mampu mengidentifikasi dan menentukan kebutuhan informasi masyarakat yang dilayaninya berdasarkan jenis perpustakaan itu sendiri. Karena tipe pemustaka di tiap jenis perpustakaan berbeda, maka kebutuhan informasi mereka pun berbeda-beda.

Kebutuhan informasi seseorang erat kaitannya dengan layanan informasi. Seseorang tentunya membutuhkan suatu layanan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasinya tersebut, untuk itu, perpustakaan sebagai salah satu layanan informasi harus memenuhi kebutuhan informasi pemustaka lainnya. Meskipun disadari, tidak semua perpustakaan sepenuhnya mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh pemustakanya. Akan tetapi, setidaknya perpustakaan berusaha untuk mampu mendekati memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Kabupaten Konawe Utara merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara yang memiliki banyak perpustakaan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah setempat untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, namun belum diketahui seberapa besar kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan di kabupaten ini.

Perpustakaan Kabupaten Konawe Utara merupakan sebuah lembaga perpustakaan yang berada di wilayah Kabupaten Konawe Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia. Perpustakaan ini menyediakan berbagai jenis buku dan bahan pustaka lainnya seperti majalah, jurnal, dan media elektronik yang dapat dipinjam oleh masyarakat dan diakses di tempat. Selain itu, Perpustakaan Kabupaten Konawe Utara juga menyediakan berbagai layanan seperti bimbingan teknis pengelolaan perpustakaan, kegiatan literasi dan promosi minat baca, serta kegiatan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan bidang perpustakaan. Perpustakaan ini bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh informasi, membaca, dan belajar sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan pengetahuan di Kabupaten Konawe Utara.

Sehubungan dengan hal tersebut, perpustakaan kabupaten konawe utara sebagai penyedia informasi dituntut untuk memenuhi kebutuhan pemakai dengan ketepatan layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk pemakai. Perpustakaan dikatakan berhasil jika pemakai yang datang cukup banyak dan selalu ada peningkatan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan di Kabupaten Konawe Utara perlu dilakukan. alasan saya mengambil judul: untuk mempermudah mengambil data-data layanan koleksi perpustakaan di kabupaten konawe utara.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan di Perpustakaan Kabupaten Konawe Utara. Adapun waktu kegiatan penelitian ini dilaksanakan terhitung setelah pelaksanaan seminar proposal. alasan: untuk mempermudah mengambil data-data layanan koleksi perpustakaan di kabupaten konawe utara. Objek penelitian adalah informasi apa yang ingin kita ketahui, yaitu kepuasan terhadap layanan koleksi perpustakaan di Kabupaten Konawe Utara. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pemustaka aktif di perpustakaan Kabupaten Konawe Utara. penulis mengambil sampel 10% dari 200 anggota yang aktif pada saat proses penelitian berlangsung di perpustakaan Kabupaten Konawe Utara sehingga diperoleh jumlah sampel yang digunakan

dalam penelitian ini sebanyak 20 orang. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah engan menggunakan kuesioner dengan skala likert. maka analisis data dilakukan berdasarkan data yang diperoleh lalu dijabarkan secara deskriptif kedalam kalimat-kalimat guna menggambarkan secara jelas keadaan atau fakta yang ada mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan di Kabupaten Konawe Utara

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Koleksi Perpustakaan Kabupaten Konawe Utara dalam analisis dimensi *Affect of Service*.

Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Koleksi dalam dimensi *Affect of service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Reliability*. *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna. *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu. *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan memberi janji dan harapan dalam pelayanan dan menempatnya secara tepat dan akurat. Aspek-aspek tersebut dijadikan pernyataan pengukuran dimensi *Affect of service*. Deskripsi hasil pengukuran rata-rata pernyataanya sebagai berikut :

1. Petugas Memahami Kebutuhan Pemustaka

Tabel 1
Petugas Memahami Kebutuhan Pemustaka

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perseived</i>		
1.	Apa anda sudah menjadi anggota perpustakaan	5,52	7,39	6,06	0,54	-1,33

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukan harapan ideal (*desired*) atau kepuasan pemustaka yang diinginkan pemustaka terhadap layanan koleksi pemahaman petugas atas kebutuhan yang diinginkan dengan nilai 7,39 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan koleksi yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,52. Sementara itu persepsi (*perseived*) atau yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,06. Sehingga terjadi *gap adequancy* (ga) yang bernilai positif dengan skor 0,54 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas pemahaman petugas terhadap kebutuhannya. *Gap superiority* (gs) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,33 yang menunjukan bahwa kepuasan pemustaka dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

2. Petugas Memberikan Perhatian

Tabel 2
Petugas Memberikan Perhatian

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
2.	Berapa usia anda	5,39	7,35	6,03	0,64	1,32

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap perhatian petugas dengan nilai 7,35 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,39. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,03. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,64 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas perhatian petugas. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,32 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

3. Petugas Membimbing Pada Saat Menelusuri Informasi

Tabel 3
Petugas Membimbing Pada Saat Menelusuri Informasi

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
3.	Apakah pekerjaan anda	5,47	7,49	6,29	0,82	1,2

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap bimbingan petugas dengan nilai 7,49 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,47. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,29. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,82 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas bimbingan petugas. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,2 yang menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

4. Petugas Cepat Tanggap Dalam Menangani Keluhan

Tabel 4
Petugas Cepat Tanggap Dalam Menangani Keluhan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>Perceived</i>		
4.	Saya puas dengan sistem terbuka pada perpustakaan	5,53	7,55	6,24	0,71	1,31

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap cepat tanggap petugas dengan nilai 7,55 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,53. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,24. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,71 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas cepat tanggap petugas dalam melayani. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,31 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

5. Petugas Memiliki Kecakapan Pada Bidangnnya

Tabel 5
Petugas Memiliki Kecakapan Pada Bidangnnya

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
5.	Saya puas jam operasional (jam buka dan jam tutup perpustakaan)	5,76	7,61	6,64	0,88	0,97

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau kepuasan pemustaka yang diinginkan pemustaka terhadap kecakapan petugas pada bidangnnya dengan nilai 7,61 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,76. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,64. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,88 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kecakapan petugas skor sebesar 0,97 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

6. Petugas Sopan dan Ramah

Tabel 6
Petugas sopan dan Ramah

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
6.	Saya puas jam operasional (jam buka dan jam tutup) perpustakaan keliling	5,89	7,58	7,27	1,38	0,31

Berdasarkan dari di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap sopan dan keramahan petugas pada bidangnnya dengan nilai 7,58 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,89. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 7,27. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 1,38 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas sopan dan keramahan petugas. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,31 yang menunjukkan bahwa Kepuasan pemustaka dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

7. Petugas Menepati Janji Pelayanan

Tabel 7
Petugas Menepati Janji Pelayanan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
7.	Saya puas terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan	5,86	7,50	6,56	0,70	0,94

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dengan nilai 7,50 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,86. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 7,50. Sehingga terjadi *gap adequancy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,70 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kemampuan petugas. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,94 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zonetolerance*.

8. Petugas Melayani Sesuai Jam Pelayanan

Tabel 8
Petugas Melayani Sesuai Jam Pelayanan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
8.	Saya puas terhadap layanan rujukan di perpustakaan	5,87	7,64	7,18	1,31	0,46

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau kepuasan pemustaka yang diinginkan pemustaka terhadap petugas melayani sesuai jam pelayanan dengan nilai 7,64 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,87. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau layanan koleksi yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 7,18. Sehingga terjadi *gap adequancy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 1,31 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas petugas melayani sesuai dengan jam pelayanan. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 0,46 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

Kepuasan Permustaka Terhadap Layanan Koleksi Perpustakaan Di Kabupaten Konawe Utara Dalam Analisis Dimensi *Information Control*

Information Control (kepuasan permustaka Informasi dan Akses Informasi), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek *Scope*, *Convenience*, *Ease Of Navigation*, *Timeliness*, *Equipment*, dan *Self Reliance*. *Scope* (Cakupan Informasi), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi. *Convenience*, yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan nyaman pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan. *Ease of Navigation*, yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi. *Timeliness*, yaitu kecepatan pemustaka mengakses

informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak. *Equipment*, yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi. *Self Reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak. Aspek-aspek tersebut dijadikan pernyataan pengukuran dimensi *Information Control*. Deskripsi hasil pengukuran rata-rata pernyataannya sebagai berikut:

1. Ketersediaan Koleksi

Tabel 9
Ketersediaan koleksi

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
9.	Saya puas dengan susunan koleksi di perpustakaan umum konawe utara, memudahkan untuk memudahkan untuk menmuka buku yang di cari.	5,59	7,64	6,38	0,79	1,26

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau layanan koleksi yang diinginkan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi dengan nilai 7,64 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,59. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,38. Sehingga terjadi *gapadequancy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,79 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas ketersediaan koleksi. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,26 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

2. Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku

Tabel 10
Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
10.	Saya puas terhadap kemuktahiran koleksi buku teks di perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan saya	5,64	7,61	6,37	0,73	1,24

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau layanan koleksi yang diinginkan pemustaka terhadap kecukupan jumlah eksemplar buku dengan nilai 7,61 dan harapan minimum (*minimum*) atau minimum layanan koleksi yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,64. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau layanan koleksi yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,37. Sehingga terjadi *gapadequancy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,73 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kecukupan jumlah eksemplar buku. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,24 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zonetolerance*.

3. Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku Untuk Di Bawa Pulang

Tabel 11
Kecukupan Jumlah Eksemplar Buku Untuk Di Bawa Pulang

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>Perseived</i>		
11.	Saya puas kemuktahiran koleksi rujukan (seperti kamus, ensklopedia, atlas dll) diperpustakaan	5,68	7,52	6,33	0,65	1,19

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukan harapan ideal (*desired*) atau layanan koeksi yang diinginkan pemustaka terhadap kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dibawa pulang dengan nilai 7,52 dan harapan minimum (*minimum*) atau minimum layanan koleksi yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,68. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,33. Sehingga terjadi *gap adequancy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,65 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dibawa pulang. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,19 yang menunjukan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

4. Ketersediaan Buku Versi Terbaru

Tabel 12
Ketersediaan Buku Versi Terbaru

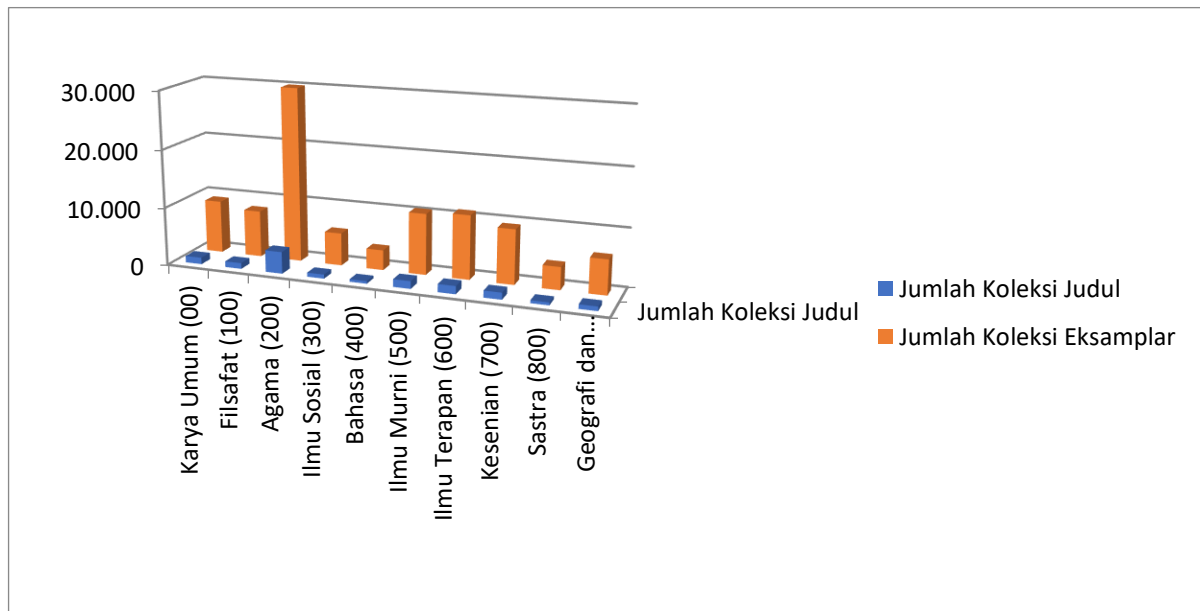
No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
12.	Saya puas terhadap pelayanan an bantuan yang di berikan oleh pustakawan	5,53	7,69	5,88	0,35	1,81

Berdasarkan dari tabel diatas menunjukan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi versi terbaru dengan nilai 7,69 dan harapan minimum (*minimum*) atau minimum layanan koleksi yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,53. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau layanan koleksi yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,88. Sehingga terjadi *gap adequancy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,35 yang menunjukan pemustaka cukup puas atas ketersediaan koleksi versi terbaru. *Gap Superiority* (GS bernilai negatif dengan skor sebesar 1,81 yang menunjukan bahwa kepuasan pemustaka dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

DAFTAR DAN STATISTIK JUMLAH KOLEKSI BUKU TERCETAK

NO	JENIS BUKU	JUMLAH KOLEKSI		KET
		JUDUL	EKSAMPLAR	
1	Karya Umum (00)	1.137	9.100	Baik
2	Filsafat (100)	1.004	8.040	Baik
3	Agama (200)	3.000	24.000	Baik
4	Ilmu Sosial (300)	702	5.625	Baik
5	Bahasa (400)	437	3.450	Baik
6	Ilmu Murni (500)	1.312	10.500	Baik
7	Ilmu Terapan (600)	1.373	11.000	Baik
8	Kesenian (700)	1.175	9.400	Baik
9	Sastra (800)	487	3.900	Baik
10	Geografi dan sejarah (900)	1500	12.000	Baik
Jumlah		12.127	97.015	

STATISTIK JUMLAH KOLEKSI MENURUT KELAS YANG DIMILIKI



5. Kenyamanan Waktu Mengakses Informasi

Tabel 13
Kenyamanan Waktu Mengakses Informasi

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
13.	Saya puas terhadap kemampuan dan ketepatan pustakawan perpustakaan dalam menjawab pertanyaan saya	5,71	7,74	6,82	1,11	0,92

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau layanan koleksi yang diinginkan pemustaka terhadap kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mengakses informasi dengan nilai 7,74 dan harapan minimum (*minimum*) atau minimum layanan koleksi yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,71. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau layanan koleksi yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,82. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 1,11 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mengakses informasi. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,92 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zonetolerance*.

6. Kejelasan Petunjuk Penggunaan Fasilitas Layanan

Tabel 14
Kejelasan Petunjuk Penggunaan Fasilitas Layanan

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
14.	Saya puas terhadap pustakawan koleksi rujukan dalam membantu menemukan informasi yang saya cari	5,74	7,67	7,01	1,27	-0,66

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau layanan koleksi yang diinginkan pemustaka terhadap kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan dengan nilai 7,67 dan harapan minimum (*minimum*) atau minimum layanan koleksi yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,74. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 7,01. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 1,27 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 0,66 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

7. Kemudahan Penggunaan Katalog Digital (OPAC) Untuk Mencari Informasi

Tabel 15

Kemudahan Penggunaan Katalog Digital (OPAC)

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
15.	Saya puas terhadap kemampuan dan ketetapan pustakawan keliling dalam menjawab pertanyaan	5,57	7,54	6,14	0,57	1,4

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kemudahan penggunaan katalog digital (OPAC) dengan nilai 7,54 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,57. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,14. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,57 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kemudahan penggunaan katalog digital (OPAC). *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,4 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*

8. Kemudahan Menemukan Koleksi pada Jajaran Rak

Tabel 16

Kemudahan Menemukan Koleksi pada Jajaran Rak

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
16.	Saya puas dengan ruang baca diperpustakaan	5,61	7,83	6,18	0,57	1,65

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak dengan nilai 7,83 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,61. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,18. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,57 yang menunjukkan pemustaka cukup puas dengan skor 0,57 *Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -1,65 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada yang menunjukkan bahwa layanan koleksi perpustakaan.

9. Kesesuaian Akurasi Data Pada Katalog Digital (OPAC) dengan Data Koleksi Jajaran Rak

Tabel 17

Kesesuaian Akurasi Data Pada Katalog Digital (OPAC) dengan Data Koleksi Jajaran Rak

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
17.	Saya puas dengan warna ruang baca di perpustakaan	5,56	7,8	6,33	0,77	1,47

Dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi jajaran rak dengan nilai 7,8 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,56. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,33. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,77 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kesesuaian data pada katalog pemustaka cukup puas atas kesesuaian data pada katalog bernilai negatif dengan skor sebesar -1,47 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

10. keteraturan susunan koleksi di rak

Tabel 18

Keteraturan Susunan Koleksi di rak

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>perceived</i>		
18.	Saya puas dengan cahaya (penerangan) ruang baca di perpustakaan	5,69	7,65	6,33	0,64	1,32

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap keteraturan susunan koleksi di rak dengan nilai 7,65 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,69. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,33. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,64 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas keteraturan susunan koleksi di rak. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,32 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

11. Kecukupan Jumlah Komputer Penelusuran

Tabel 19

Kecukupan Jumlah Komputer Penelusuran

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>perceived</i>		
19.	Saya puas dengan sirkulasi udara (jendela, AC) ruang baca di perpustakaan	5,73	7,65	6,56	0,83	1,09

Berdasarkan dari i tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atautingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kecukupan jumlah komputer penelusuran dengan nilai 7,65 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,73. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,56. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,83 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kecukupan jumlah komputer penelusuran. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,09 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, beradadalam batas toleransi/*zone tolerance*.

12. Kecepatan fasilitas hotspot

Tabel 20
Kecepatan fasilitas hotspot

No	Pernyataan	Rata-Rata			GA	GS
		<i>Minimum</i>	<i>desired</i>	<i>perceived</i>		
20.	Saya puas dengan kenyamanan ruang baca di perpustakaan	5,44	7,63	5,94	0,5	1,69

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan harapan ideal (*desired*) atautingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap kecepatan fasilitas hotspot dengan nilai 7,63 dan harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,44. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 5,94. Sehingga terjadi *gap adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,5 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kecepatan fasilitas hotspot. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 1,69 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik, berada dalam batas toleransi/*zone tolerance*.

Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Koleksi Perpustakaan Di Kabupaten Konawe Utara dalam analisis dimensi *Library as Place*

Library as Place (Sarana Perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Term* dan *Refuge*. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi. *Utilitarian Space* (Ruang yang Bermanfaat), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar. *Symbol Terms* (Berbagai Makna), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka. *Refuge*, yaituperpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi bersih.

Pembahasan

Metode LibQUAL+™ adalah pengembangan dari ServQUAL+™ yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan kabupaten konawe utara. LibQUAL+™ merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap layanan koleksi perpustakaan kabupaten konawe utara. LibQUAL+™ merupakan sebuah survey yang diberikan ARL untuk mengukur persepsi pemustaka atas layanan yang diberikan dan membantu pemustaka atas layanan yang diberikan dan membantu perpustakaan mengidentifikasilayanan mana yang memerlukan perbaikan.

Berdasarkan teori tersebut untuk keberlangsungan perpustakaan serta keberhasilan perpustakaan sebagai tempat pembelajaran sepanjang hayat seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan konawe utara harus terus meningkatkan perpustakaan untuk menciptakan kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan kabupaten konawe utara. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Perpustakaan memerlukan alat atau sebuah survey pengukuran kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan kabupaten konawe utara salah satunya adalah metode LibQUAL+™. dapat digunakan untuk mengidentifikasi layanan perpustakaan mana yang memerlukan perbaikan dan peningkatan

Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Koleksi Perpustakaan Kabupaten Konawe Utara Dalam Analisis Dimensi *Affect of Service*

Affect of service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Reliability*. Dalam penelitian ini aspek-aspek dimensi *Affect of Service* terbagi menjadi delapan buah pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Perpustakaan konawe utara terhadap persepsi (*perceived*), harapan minimum (*Minimum*) dan harapan ideal (*desired*) menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan pemustaka) pemustaka cukup puas atas kualitas layanan perpustakaan atau telah memenuhi kebutuhan minimal pemustaka dengan *gap adequacy* (GA) bernilai positif dengan skor 0,85. kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan konawe utara bernilai baik dan berada di zona toleransi dengan *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,98. Namun perpustakaan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya keinginan dari pemustaka.

Berdasarkan nilai *gap adequacy* (GA) dan *Gap Superiority* (GS) yang di peroleh dari penelitian ini terdapat nilai terendah dan tertinggi. Nilai yang didapat bisa dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan konawe utara. Dalam dimensi *Affect of Service* GA terendah pada petugas memahami kebutuhan pemustaka bernilai positif dengan skor 0,54 dan GS terendah pada perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka bernilai negatif dengan skor 1,33. Pemahaman pustakawan sangat berpengaruh dalam penilaian terhadapkepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi yang baik sehingga dapat menciptakan kepuasan pemustaka. Pernyataan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka termasuk kedalam aspek *Empathy* (empati/ kepedulian) yaitu, memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang juga meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.⁸⁴ Gap yang tercipta antara persepsi dengan harapan minimum dan harapan ideal rendah menunjukkan bahwa empathy bernilai baik dan

cukup memuaskan.

Dalam penelitian ini terdapat GA tertinggi dengan skor 1,38, bernilai positif berarti pemustaka cukup puas atas pelayanan petugas yang sopan dan ramah dalam melayani atau pemustaka berada dalam tingkat minimum layanan yang dapat diterima. GS tertinggi pada petugas sopan dan ramah dalam melayani dengan skor 0,31. Sikap pustakawan menjadi kesan yang paling utama dirasakan oleh kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan di kabupaten konawe utara. Sikap pustakawan ada dalam aspek *assurance* (jaminan/kepastian), selain pengetahuan pustakawan, adanya sikap ramah, sopan dan bersahabat nampak dari pustakawan juga menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka. Terdapat GS yang bernilai negatif pada aspek jaminan dan kepastian menandakan perpustakaan belum mampu memenuhi keinginan sesungguhnya pemustaka. Namun kualitas perpustakaan sudah bernilai baik karna berada dalam zona toleransi/*zone of tolerance*. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan perpustakaan Umum Kota Depok sudah mampu memberikan kesan yang baik melalui sikap pustakawan yang ramah dan sopan.

Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Koleksi Perpustakaan Di Kabupaten Konawe Utara Dalam Analisis Dimensi *Information Control*

Information Control (Kualitas Informasi dan Akses Informasi), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek *Scope, Convenience, Ease Of Navigation, Timeliness, Equipment*, dan *Self Reliance*. Dalam penelitian aspek-aspek *Information Control* terdapat 14 buah pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh Perpustakaan di kabupaten konawe utara terhadap persepsi (*perceived*), harapan minimum (*Minimum*) dan harapan ideal (*desired*) menunjukkan bahwa pada dimensi *Information Control* pemustaka cukup puas terhadap kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi Perpustakaan Kabupaten Konawe Utara atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan *gap adequacy* (GA) bernilai positif pada skor 0,73 kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan dengan *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dan dengan skor -1,29. kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan konawe utara dinilai baik namun belum memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka dan berada pada zona toleransi/*zone of tolerance*.

Kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi pada ketersediaan buku versi terbaru menunjukkan GA terendah dengan skor 0,35 bernilai yang berarti perpustakaan telah memenuhi harapan minimum layanan yang dapat diterima oleh pemustaka. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi dengan harapan minimum tidak menciptakan gap yang terlalu jauh dan hampir mendekati harapan minimal pemustaka. Perpustakaan kabupaten konawe utara terus meningkatkan layanan perpustakaan terhadap pengadaan buku-buku baru dengan memberikan angket saran dari pemustaka terkait pengadaan koleksi. GS dengan nilai negatif dengan skor 1,81 pada pernyataan ketersediaan buku versi terbaru. Menunjukkan bahwa perpustakaan bernilai baik namun belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan oleh pemustaka. Pernyataan tersebut termasuk kedalam aspek *scope* (cakupan informasi), mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi maupun sumber informasi perpustakaan lainnya.

Dari hasil yang didapat *gap adequacy* (GA) dan *Gap Superiority* (GS) tertinggi pada pernyataan kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan dengan GA positif dengan skor 1,27 yang berarti perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan minimal layanan pemustaka. GS tertinggi pada kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan dengan nilai negatif dengan skor -0,66 yang menunjukkan perpustakaan bernilai baik. Yang dimaksud GS tinggi disini adalah gap antara persepsi dan harapan ideal tidak menciptakan gap yang jauh sehingga perpustakaan dinilai baik, namun belum memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan oleh pemustaka dan berada pada zona toleransi/*zone of tolerance*. Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas

layanan Perpustakaan Umum Kota Depok cukup memuaskan dan dinilai oleh pemustaka. Hal ini berkaitan dengan yang terdapat di Perpustakaan dinas konawe utara, perpustakaan meletakkan petunjuk penggunaan fasilitas di tempat yang sesuai sehingga mudah dimengerti oleh pemustaka contohnya petunjuk peminjaman buku dan setelah buku digunakan di letakan pada book drop. Pernyataan tersebut termasuk dalam aspek *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi), mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi.

Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Koleksi Di Kabupaten Perpustakaan Konawe Utara Dalam Analisis Dimensi *Library as Place*

Library as Place (Sarana Perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Term* dan *Refuge*. Dalam penelitian aspek- aspek *Information Control* terdapat 14 buah pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Perpustakaan Kabupaten Konawe Utara terhadap persepsi (*perceived*), harapan minimum (*Minimum*) dan harapan ideal (*desired*) menunjukkan bahwa pada dimensi *Library as Place*. Pemustaka cukup puas terhadap layanan koleksi perpustakaan konawe utara atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan *gap adequacy* (GA) bernilai positif pada skor 1,36. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor -0,54. layanan koleksi perpustakaan dinilai baik namun belum memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka dan berada pada zona toleransi/ *zone of tolerance*.

Hasil penelitian dari dimensi *Library as Place* menunjukkan GA terendah atau tingkat persepsi dan harapan minimum terendah pada pernyataan petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi dengan nilai positif pada skor 1,07. Yang menandakan pemustaka cukup puas dan sudah memenuhi kebutuhan minimal pemustaka. Pernyataan tersebut masuk kedalam aspek *tangibles* (bukti fisik), pustakawan dan cara berkomunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pemustaka. Pustakawan khususnya yang berada dibagian layanan harus mampu untuk berpenampilan dengan baik. Dalam pernyataan perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas menunjukkan GS bernilai negatif dengan skor -0,92. Menunjukkan bahwa perpustakaan bernilai baik namun belum mampu menjadi tempat yang menumbuhkan kreativitas bagi masyarakat yang sesungguhnya termasuk dalam aspek *Symbol Terms* (berbagai makna).

Nilai perolehan dalam dimensi *Library as Place* yang tertinggi pada pernyataan perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar dengan *gap adequacy* (GA) pada skor 1,57 dan *Gap Superiority* (GS) pada skor 0,02. Pernyataan tersebut masuk ke dalam aspek *Refuge* (tempat belajar yang nyaman), perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi bersih. Hal tersebut menunjukkan Perpustakaan Umum Kota Depok telah mampu menciptakan tempat belajar yang bersih dan nyaman bagi pemustaka.

Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Koleksi Di Kabupaten Perpustakaan Konawe Utara secara keseluruhan dari tiga dimensi LibQUAL+™ di Perpustakaan konawe utara menunjukkan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi menggunakan metode LibQUAL+™ dengan nilai 7,75 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau tingkat minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan nilai 5,84. Sementara itu persepsi (*perceived*) atau tingkat layanan yang dirasakan pemustaka sesungguhnya dengan nilai sebesar 6,82. Sehingga terjadi *Gap Adequacy* (GA) yang bernilai positif dengan skor 0,98 yang menunjukkan pemustaka cukup puas atas kepuasan pemustaka layanan koleksi. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar -0,93 yang menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi dinilai baik, berada dalam batas toleransi/ *zone tolerance*. Namun belum mampu memenuhi harapan

sesungguhnya yang diinginkan pemustaka. *Gap Adequancy* (GA) dan *Gap Superiority* (GS) terendah dan tertinggi dari ketiga dimensi metode LibQUAL+™. *Gap Adequancy* (GA) dan *Gap Superiority* (GS) terendah pada dimensi *Information Control* (kepuasan pemustaka Informasi dan Akses Informasi) terdiri dari aspek *Scope, Convenience, Ease Of Navigation, Timeliness, Equipment, dan Self Reliance*. *Gap Adequancy* (GA) dan *Gap Superiority* (GS) tertinggi pada dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) terdiri dari aspek *Tangibles, Utilitarian Space, Symbol Term dan Refuge*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini adalah menunjukkan penelitian mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi menggunakan metode libQUAL+™ di Perpustakaan kabupaten konawe utara sebagai berikut:

1. Kepuasan pemustaka yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek Affect of Service (Kinerja Petugas dalam layanan koleksi), pemustaka cukup puas atas Kepuasan pemustaka perpustakaan di kabupaten konawe utara atau telah memenuhi kebutuhan minimal pemustaka dengan gap adequacy (GA) bernilai positif dengan skor 0,85 dan kepuasan pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan di kabupaten konawe utara bernilai baik dan berada di zona toleransi dengan Gap Superiority (GS) bernilai negatif dengan skor sebesar 0,98. Namun perpustakaan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya keinginan dari pemustaka.
2. Kepuasan pemustaka yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek Information Control (kepuasan pemustaka dan Akses Informasi), pemustaka cukup puas terhadap layanan koleksi atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan gap adequacy (GA) nilai positif pada skor 0,73. Kepuasan pemustaka layanan koleksi perpustakaan di kabupaten konawe utara dinilai baik namun belum memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka dan berada pada zona toleransi/ zone of tolerance dengan Gap Superiority (GS) bernilai negatif pada skor 1,29. Dalam dimensi Information Control Gap terendah pada ketersediaan buku versi terbaru yang termasuk aspek scope (cakupan informasi). Pernyataan yang paling memuaskan pemustaka pada kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan koleksi yang termasuk dalam aspek Convenience (kenyamanan mengakses informasi).
3. Kepuasan pemustaka yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek Library as Place (Sarana Perpustakaan), Pemustaka cukup puas terhadap layanan koleksi atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan gap adequacy (GA) bernilai positif pada skor 1,36. kepuasan pemustaka perpustakaan dinilai baik namun belum memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka dan berada pada zona toleransi/ zone of tolerance. Bernilai negatif dengan Gap Superiority (GS) skor 0,54. Gap terendah pada dimensi Library as Place pada pernyataan petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi, yang termasuk dalam aspek tangibles (bukti fisik) dan pada pernyataan perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas yang masuk dalam aspek Symbol Terms (berbagai makna).

DAFTAR PUSTAKA

- Applegate, R. 1997. Models of satisfaction, In: A. Kent, ed. Encyclopedia of Library and Information Science, Vol. 60, no. 23, New York: Marcel Dekker.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek. Edisi Revisi V. Jakarta: Erlangga.
- Bitner, M. J. and A. R. Hubbert. 1994. Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The customer's voice. In: R. T. Rust and R. L. Oliver, eds. Service quality: New directions in theory and practice. Thousand Oaks, CA.
- Chua, Jeanne B. Rokiah Menthol dan Lena Kua. Customer Satisfaction in Libraries. National Library Board, 2004.

- Hadi, Sutrisno. 1990. Metodologi penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- IFLA, The public library as the gateway to the information society the revision
- Lancaster, F.W. 1977. The Measurement and Evolution of Library Services. Washington DC: Information Resources Press.
- Lasa, H.S. 2009. Kamus Kepustakawanan Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Book
- Mustafa, Badollahi. 1996. Pembinaan minat baca. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nasir. 1980. Metode Pengumpulan data
- Niyosenga, Theophile. "Measures of Library Use and User Satisfaction With (Ruslan ,2006 151) Joan M. 2004. Dictionary for Library and Information Science. Westport: Libraries Unlimited..
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Sulistyo-Basuki. 1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia
- Sulistyo-Basuki. 1994. Periodisasi perpustakaan Indonesia. Bandung:
- Rema Rosdakarya. Sugiyono. 1994. Metode Penelitian Administrasi. Bandung:
- Jiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 1995. Total (Quality Management).Yogyakarta
- Toetterdell, Barry. 1976. The Effective library: Report of the Hillington Project on Public Library Effectiveness. London: Library Association.
- Trimo, Soejono. 1987. Dari Dokumentasi ke Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Remaja Karta.
- UNESCO, Public Library Manifesco